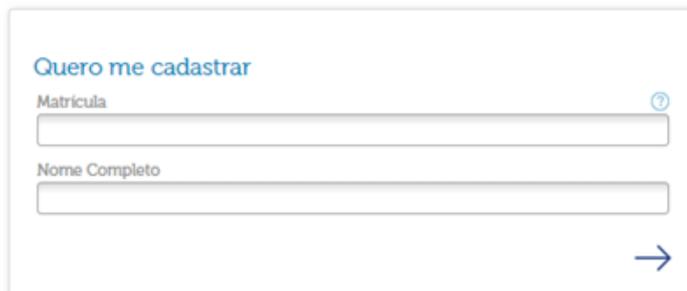


**1. É a primeira vez que acesso este site, o que devo fazer?**

**Resposta:** Na área **Quero me cadastrar**, deverá informar a matrícula e o nome completo, após deverá clicar na seta para confirmar.



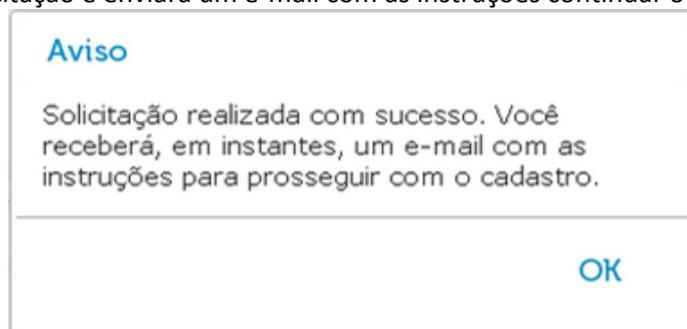
Quero me cadastrar

Matrícula ?

Nome Completo

→

O site confirmará a solicitação e enviará um e-mail com as instruções continuar o cadastro.



**Aviso**

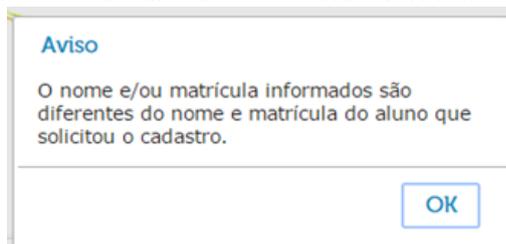
Solicitação realizada com sucesso. Você receberá, em instantes, um e-mail com as instruções para prosseguir com o cadastro.

OK

Acesse o e-mail cadastrado junto à escola, onde visualizará a mensagem enviada pelo sistema. Na mensagem conterà um link, com direcionamento à tela para finalização do cadastro.

**2. Não consegui validar meu cadastro, o que devo fazer?**

**Resposta:** O aluno deverá procurar a secretaria da sua escola e verificar as informações do seu cadastro.



**Aviso**

O nome e/ou matrícula informados são diferentes do nome e matrícula do aluno que solicitou o cadastro.

OK

**3. Como será inserida a foto no meu cartão?**

**Resposta:** O aluno poderá efetuar o envio da foto pelo site se no cadastro não houver foto. Para incluir foto, o aluno deverá:

- a) clicar em **Solicitar cartão**

## Solicitar Cartão

Nome Completo  
Nascimento  
Nome do Pai  
Nome da mãe  
Endereço  
E-mail  
Escola

Data da Solicitação	Número do Cartão	Tipo	Solicitante	Status	Boletos
---------------------	------------------	------	-------------	--------	---------

SOLICITAR 1ª VIA DO CARTÃO

b) clicar no ícone **Incluir Foto**.

Solicitar Cartão

Nome Completo  
Nascimento  
Nome do Pai  
Nome da mãe  
Endereço  
E-mail  
Escola

Você precisa incluir uma foto para dar prosseguimento à solicitação. Esta foto estará sujeita a aprovação da qualidade.

Regras:

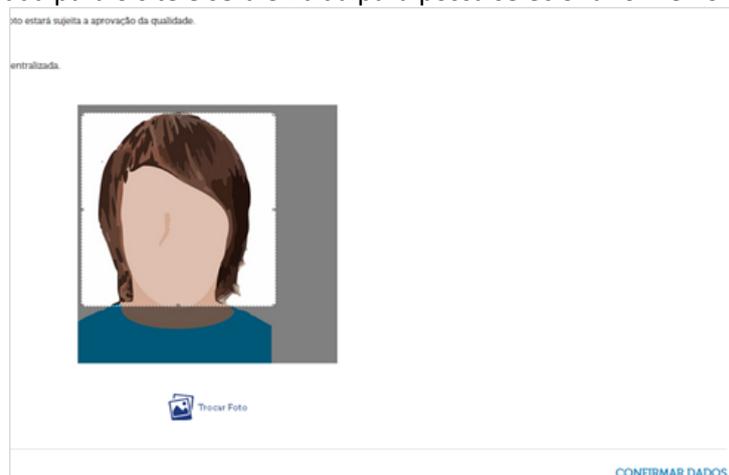
- Deve pertencer ao próprio aluno e ser recente.
- O fundo deve ser claro.
- Deve conter apenas os ombros e rosto do aluno e sua face deve estar centralizada.
- O aluno não poderá estar de óculos, touca, chapéu, boné e afins.

Incluir Foto

c) Uma nova janela surgirá, e nela, o aluno deverá selecionar sua foto e clicar no botão Abrir;



d) A foto será enviada para o site e será exibida para possa selecionar o melhor corte da imagem;



e) O aluno deverá clicar dentro do quadrado branco e arrastá-lo para o centro do rosto;

f) Após, deverá clicar em **Confirmar Dados**;

Observação: Certifique-se que todos os seus dados estão corretos.

**4. Qual padrão devo seguir para tirar a foto?**

**Resposta:**

- Deve pertencer ao próprio aluno e ser recente;
- O fundo deve ser claro;
- Deve conter apenas os ombros e rosto do aluno. Sua face deverá estar centralizada;
- Você não poderá estar de óculos e/ou chapéu, boné e afins.
- A foto deverá possuir até 32 Kb,
- Formato JPEG (“.jpg”)

**5. A escola poderá fazer a solicitação do cartão ou somente o aluno fará através do site?**

**Respostas:** Somente o aluno poderá solicitar cartão.

**6. Meus dados estão incorretos, como posso atualizá-los?**

**Resposta:** Procurando a secretaria da sua escola e solicitar a alteração do seu cadastro. Não será possível atualizar o cadastro pelo Site do Aluno.

**7. Não consigo gerar o boleto, onde posso obter ajuda ?**

**Resposta:** O aluno poderá procurar a secretaria da sua escola e solicitar a verificação das informações do seu cadastro.

**8. Posso acompanhar o status do meu cartão através do Aluno Online?**

**Resposta:** Não, para qualquer questão relacionada ao cartão deverá utilizar o Site do Aluno, através do [www.riocard.com](http://www.riocard.com).

**9. Onde posso pagar o boleto?**

**Resposta:** Preferencialmente no banco Itaú, em qualquer banco ou casas lotéricas até o vencimento do boleto.

**10. Qual o prazo para pagamento do boleto?**

**Resposta:** O vencimento do boleto é de 15 dias após a solicitação do cartão.

**11. Não consegui pagar o boleto até o vencimento, como devo proceder?**

**Resposta:** Se você não conseguiu pagar o boleto até a data de vencimento, vá até o site e emita um novo boleto.

**12. Posso acompanhar através do site o pedido da primeira ou segunda via?**

**Respostas:** Sim. O aluno poderá acompanhar o status da solicitação de seu cartão.

**13. Perdi/roubaram meu cartão?**

**Resposta:** Você poderá solicitar a segunda via através do site. O cartão anterior, será cancelado automaticamente. Poderá também solicitar a isenção do pagamento do boleto, em caso de cancelamento do cartão por roubo ou furto, mediante a apresentação do Boletim de Ocorrência em uma loja RioCard. Saiba mais: (21) 4003-3737

**14. Fiz o pagamento do boleto, o que devo fazer?**

**Resposta:** Você deverá aguardar a constatação do pagamento, que poderá levar até 2 dias úteis. Após a confirmação, o cartão será emitido e direcionado à escola.

**15. Recebi o cartão, já posso usá-lo?**

**Resposta:** Não. Você deverá confirmar o recebimento do cartão através do site clicando no botão confirmar recebimento.

**16. Que número de matrícula devo digitar para acessar o site?**

**Resposta:** Por favor, verifique com a sua escola o número da sua matrícula ativa.

**17. Digitei o nome e matrícula corretamente, o site não permite o acesso, o que devo fazer?**

**Respostas:** Você deverá se dirigir à sua escola e verificar as informações do seu cadastro.

**18. Não recebi o link de autenticação do e-mail, o que devo fazer?**

**Respostas:** Procurar a secretaria da sua escola para verificar o e-mail vinculado ao seu cadastro.

**19. O aluno receberá o cartão bloqueado? Qual será o procedimento de desbloqueio?**

**Resposta:** Sim. Assim que recebê-lo, desbloqueie o cartão no site através do menu **Confirmar Recebimento** e aguarde até 48h úteis para utilizá-lo.

**20. Que tipo de caracteres poderei utilizar para a criação da nova senha?**

**Resposta:** A sua senha deverá possuir de 6 a 10 caracteres, dentre eles pelo menos 1 letra e 1 número.

**21. Existe restrição para algum navegador?**

**Resposta:** Você poderá acessar o site pelos navegadores Internet Explorer 10 ou superior, Mozilla Firefox e Google Chrome

**22. Quando mudar de escola terá que solicitar outro cartão?**

**Resposta:** Não. Somente será necessário que sua escola atualize seus dados.

**23. Esqueci minha senha. O que eu faço?**

**Resposta:** Para alterar a sua senha, clique na opção "Esqueci minha senha". Você deverá informar seu e-mail de cadastro para enviarmos o link para a alteração da sua senha. Ao clicar nesse link enviado, você será direcionado para uma tela solicitando a informação da nova senha e confirmação da mesma.